



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

โทร ๐-๓๖๗๐-๖๐๖๓

ที่ ลป ๘๐๙๐๑/๙

ลงวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการบริการประจำปี ๒๕๖๔

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

(เดือนมกราคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๔)

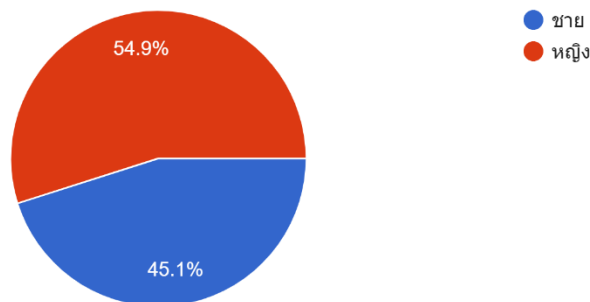
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน๑๐๒..... คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๐ หญิง ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๐ รวม ๑๐๒ คน

เพศ

ค่าตอบ 102 ข้อ

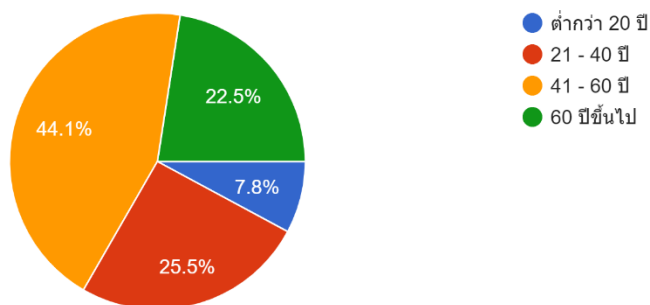


๒. อายุ

- | | | |
|---------------------|-------------|---------------------|
| - อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี | จำนวน ๔๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๒ |
| - อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี | จำนวน ๒๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๙ |
| - อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป | จำนวน ๒๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๔ |
| - อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน ๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๔ |

อายุ

คำตอบ 102 ข้อ

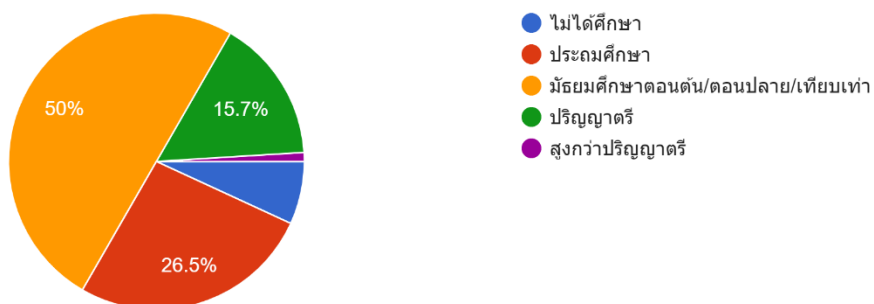


๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐
- ประถมศึกษา	จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๗
- ปริญญาตรี	จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๙
- ไม่ได้ศึกษา	จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๖
- สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๘

ระดับการศึกษาสูงสุด

คำตอบ 102 ข้อ

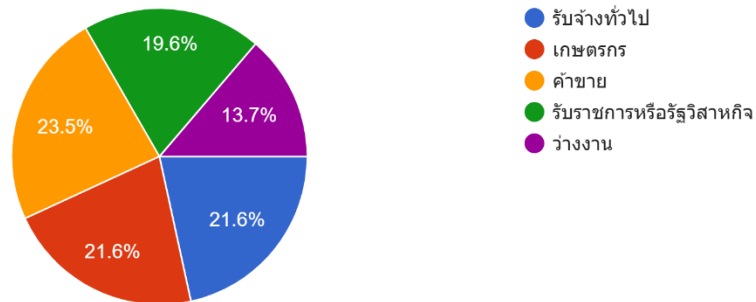


๔. อาชีพ

- ค้าขาย	จำนวน ๒๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓
- รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๗
- เกษตรกร	จำนวน ๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๗
- รับราชการ - รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๑
- ว่างาน	จำนวน ๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๓

อาชีพ

คำตอบ 102 ข้อ

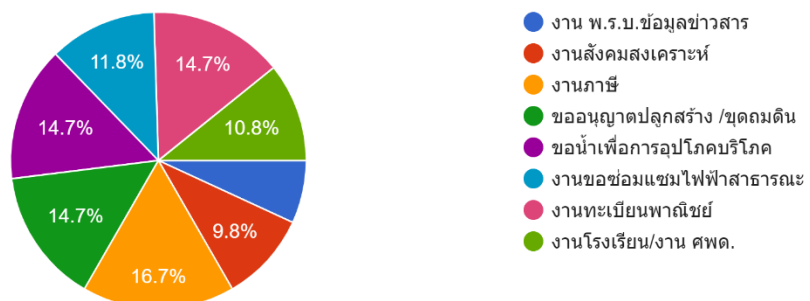


ส่วนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

๑. งานภาษี	จำนวน ๑๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
๒. ขออนุญาตปลูกสร้าง /ขุดถมดิน	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๑
๓. ขอน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๑
๔. งานทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๑
๕. งานขอซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖
๖. งานโรงเรียน/งาน ศพด.	จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๘
๗. งานสังคมสงเคราะห์	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๐
๘. งาน พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๖

ตอนที่ 2 เรื่องขอรับบริการ

คำตอบ 102 ข้อ



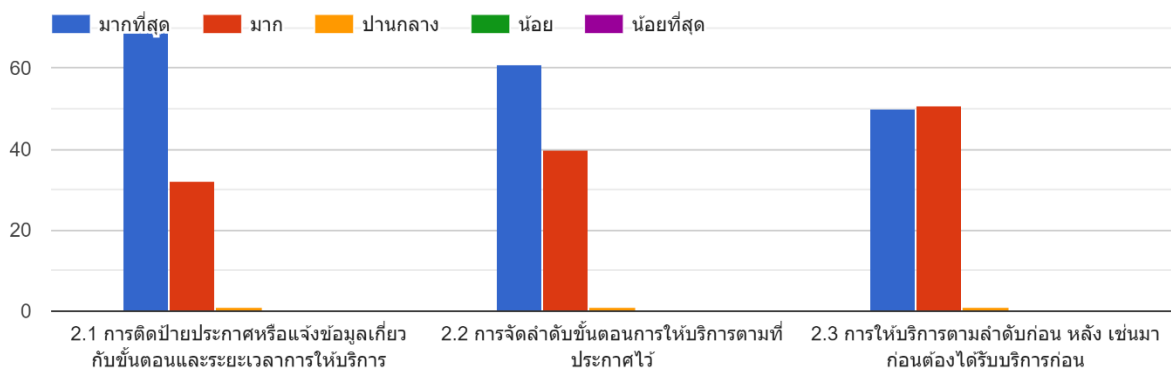
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
	๑. ด้านเวลา					
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๕	๗๗	๐	๐	๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔	๙๗	๑	๐	๐
	๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๙	๓๒	๑	๐	๐
๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้	๖๑	๔๐	๑	๐	๐
๓	การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นมาก่อน ต้องได้รับการบริการก่อน	๕๐	๕๑	๑	๐	๐
	๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๑	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๙	๗๓	๐	๐	๐
๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการอย่าง สุภาพ	๓๐	๗๑	๑	๐	๐
๓	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้เป็นต้น	๔๔	๕๖	๒	๐	๐
๔	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอ สิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๖๓	๓๗	๒	๐	๐
๕	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๔๔	๕๖	๒	๐	๐
	๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓๑	๗๐	๑	๐	๐
๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๓๖	๖๓	๓	๐	๐
๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่ นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๗	๔๑	๓	๐	๐
๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๐	๕๐	๒	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

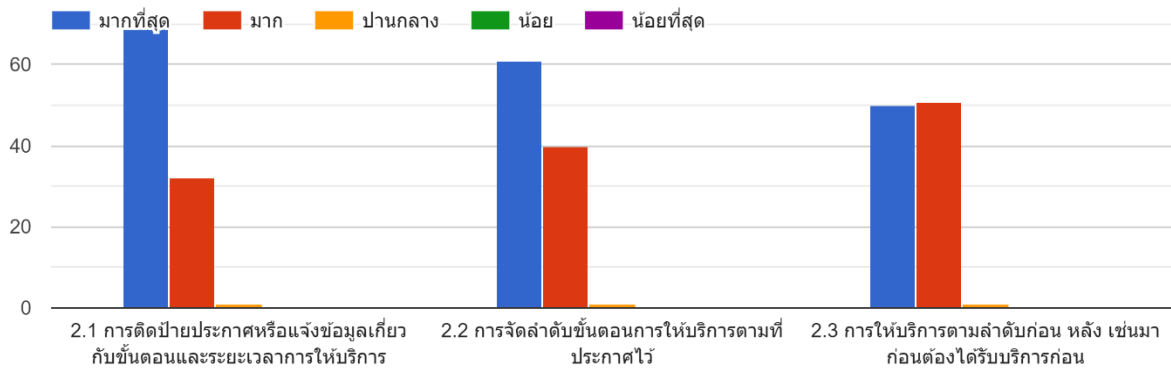
๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวมส่วนใหญ่เป็นเรื่องการรับชำระภาษี รองลงมาคือ ขออนุญาตปลูกสร้าง/ขุดถมดิน
- ๑.๑ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๗ แยกรายละเอียดดังนี้
- ๑.๒ ด้านเวลา คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 - การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ ๘๔.๙๐
 - ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๘๐.๕๙

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ



- ๑.๓ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 - การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๓๓
 - การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ ๙๑.๗๖
 - การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ร้อยละ ๘๙.๖๑

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

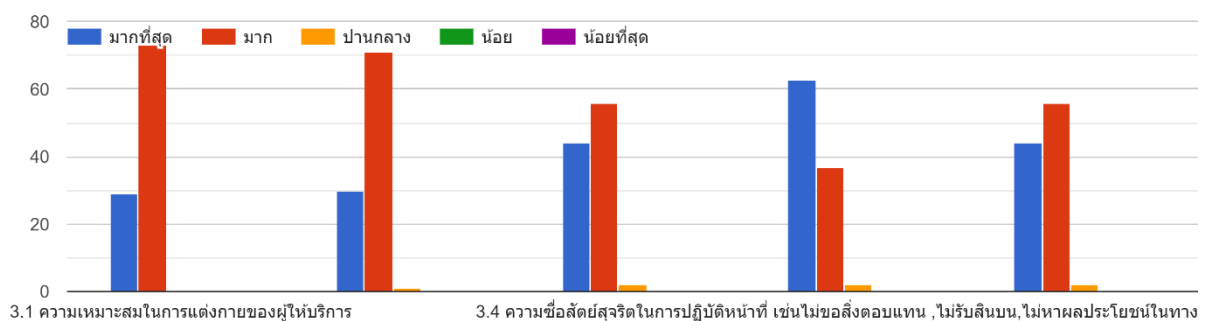


๑.๔ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๖

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

- ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๕.๖๙
- ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ร้อยละ ๘๕.๖๙
- ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ร้อยละ ๘๘.๒๓
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ ๙๑.๙๖
- การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๘๘.๒๓

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

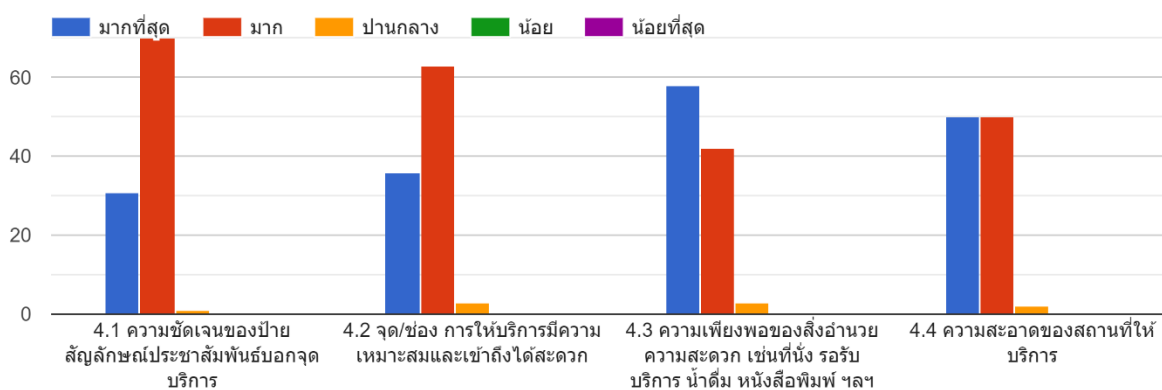


๑.๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๙

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

- ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ร้อยละ ๘๕.๘๘
- จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ร้อยละ ๘๖.๗๔
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ร้อยละ ๘๙.๘๐
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๘๙.๔๑

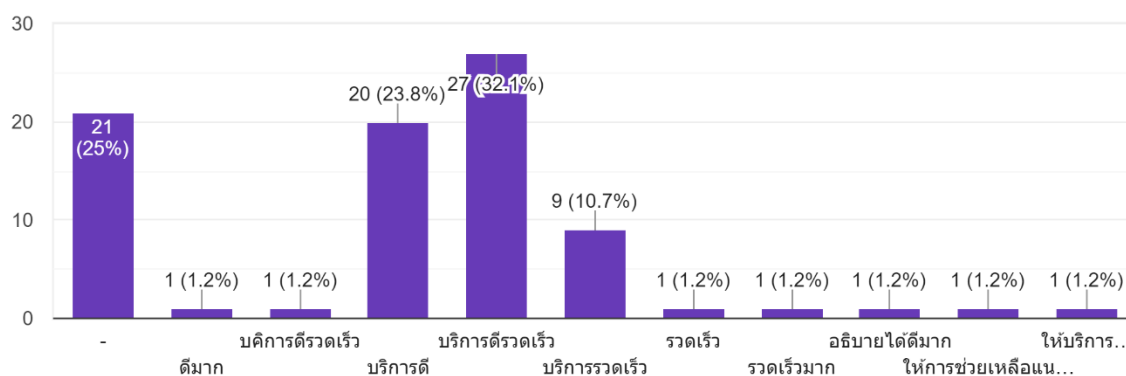
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 84 ข้อ





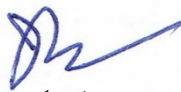
ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(นางสาวภัทรนันท์ ปานอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม



(นางทวิภรณ์ จันตะณา)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาการ

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม

ทราบ



(นางพิมพ์รณี มีสุตเพียร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม